



СЕКЦІЯ 5. СОЦІАЛЬНА ПЕДАГОГІКА

УДК 364-78]-044.372

**ЖИТТЄВІ КРИЗИ: СУТНІСТЬ, ПРИЧИНИ ВИНИКНЕННЯ,
СОЦІАЛЬНА ДОПОМОГА**

Албул І.В., к. пед. н., доцент,
доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи
Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини

У статті розкрито сутність поняття «життєва криза» як закономірного етапу в розвитку особистості; визначено різновиди та причини виникнення криз; обґрунтовано фактори, що впливають на їхню профілактику та подолання. Простежено залежність життєвих криз від складних життєвих обставин. Висвітлено особливості соціальної послуги кризового втручання як елемента соціальної роботи у кризовій ситуації.

Ключові слова: життєва криза, складні життєві обставини, соціальна послуга кризового втручання.

В статті раскрыта сущность понятия «жизненный кризис» как закономерного этапа в развитии личности; определены разновидности и причины возникновения кризисов; обосновано факторы, влияющие на их профилактику и преодоление. Прослежена зависимость жизненных кризисов от сложных жизненных обстоятельств. Освещены особенности социальной услуги кризисного вмешательства как элемента социальной работы в кризисной ситуации.

Ключевые слова: жизненный кризис, сложные жизненные обстоятельства, социальная услуга кризисного вмешательства.

Albul I.V. LIFE CRISIS: ESSENCE, CAUSES, SOCIAL ASSISTANCE

The article reveals the essence of the concept of “life crisis” as a logical stage in the development of personality; the kind and causes of crises are determined; due to the factors influencing their prevention and overcoming. Dependence of life crises from difficult life circumstances is traced. The features of social service crisis intervention as an element of social work in a crisis situation are highlighted.

Key words: life crisis, difficult life circumstances, social service of crisis intervention.

Постановка проблеми. Людина – найскладніший феномен буття, який не є сталим, а перебуває в процесі становлення, актуалізації та динамічних метаморфоз. Будь-яка динаміка зумовлює кризи – як ті, що належать до норм людського буття, так і ті, що виходять поза них. Сьогодні існує нагальна потреба глибинного усвідомлення та розуміння чинників виникнення й подолання кризових явищ, що виявляються на всіх рівнях функціонування людини. Наприклад, екологічна криза стосується людини як представника біологічного виду, цивілізаційна криза – як представника соціокультурної спільноти, духовна криза – як особи, гідність якої визначається служінням Святинам як вершинним цінностям.

В умовах бойових дій на сході України, загрози екологічних і техногенних катастроф, поширення тероризму питання кризових ситуацій та екстреного втручання набуває дедалі більшої актуальності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми кризи в житті людини досліджували П. Горностаї, С. К'єркегор, А. Грюм, А. Маслоу, З. Фройд та інші вчені. Соціальні кризи вимушених переселен-

ців і біженців вивчали М. Варґас, Д. Аїк, К. Горст-Унсворс, М. Матяш та інші дослідники. Кризові стани жертв катастроф вивчали Д. Еверстін і Л. Еверстін, Т. Вашек, І. Малкіна-Пих, М. Мюррей. Питанням інтеграції соціальної роботи у процесі надання соціальних послуг вразливим категоріям населення присвячені праці О. Безпалько, І. Звереві, Г. Лактіонової, І. Липського, С. Толстоухової та інших науковців.

Постановка завдання. Метою дослідження є визначення особливостей життєвих криз і можливостей соціальної роботи в їхній профілактиці та подоланні.

Виклад основного матеріалу дослідження. Криза є природним активатором людського буття. Упродовж життя кожна людина проходить ряд кризових періодів, причому вони є об'єктивно незалежними від людського бажання, світогляду чи поглядів. Це можуть бути вікові чи родинні кризи, а також і ті, які пов'язані з непередбачуваними кризовими явищами на кшталт хвороби, втрати тощо.

Життєва криза як закономірний етап розвитку є перехідним періодом життя, який має два види детермінації: внутрішню



(обумовлену поступовими внутрішніми змінами) та зовнішню (обумовлену обставинами життя, труднощами міжособистісних стосунків, значущими життєвими подіями). Зазвичай в основі кризи лежать втрати та страждання. І саме через таке сприйняття можливе розв'язання критичної ситуації, причому ці страждання виступають точками росту життєвого досвіду особистості.

Серед різновидів криз учені виділяють кризи становлення особистості, кризи здоров'я, термінальні кризи, кризи значущих стосунків, кризи особистісної автономії, кризи самореалізації, кризи життєвих помилок.

Окремої уваги потребують кризи сімейні, серед яких класифікують такі: кризи за джерелом турбот, за природою проблем. Серед проблем виділяють соціально-демографічні, матеріально-побутові, медико-соціальні, психологічні та соціально-педагогічні, соціально-правові [2, с. 342].

Вікові кризи в дорослому віці супроводжуються важливими життєвими подіями: розлученням або втратою сім'ї; зміною фаху, місця роботи та проживання, що також передбачає зміну важливих соціальних ролей людини: професійних, сімейних, міжособистісних тощо. Особистість дорослого віку, яка не пододала наслідків кризи, починає деградувати, у неї можуть з'являтися шкідливі звички та різні види захворювань (алкоголізм, наркоманія або невроз, психосоматичні захворювання тощо). У таких людей формується феномен «безпорадності», що виявляється у відмові від творчих пошуків і зусиль у розв'язанні нових завдань і проблем унаслідок попередніх фрустрацій.

Отже, наслідки криз у дорослому віці можуть призвести до втрати сенсу життя або деградації, причому життєвий досвід минулого визначає стратегію щодо дій у майбутньому. Отож у процесі вікових життєвих криз механізмом змін і переходу на новий рівень розвитку стає позитивна дезінтеграція та домінуючий тип переживань, від яких залежить ступінь збереженості особистості після виходу з кризи. У період криз у дорослому віці людина потрапляє в критичну ситуацію, де зіштовхується з неможливістю реалізації внутрішніх потреб свого життя (мотивів, прагнень, цінностей), що супроводжується гострим емоційним станом і переживаннями [5, с. 118].

Упродовж усього життя людина зустрічається з таким явищем, як втрата (втрата цінних речей, довіри чи волі, здоров'я і навіть життя). Науковці зауважують, що незалежно від виду втрати люди в той чи інший спосіб переживають ідентичні етапи, та їхні переживання відрізняються лише

інтенсивністю, глибиною та тривалістю. Серед криз втрат виокремлюють кризу втрати особи, втрати здоров'я, втрати матеріальних і соціальних благ, а також криза втрати волі та свободи пересування. Позбавлення особистості свободи можливе і в умовах заручництва. Оскільки в останні роки велика кількість волонтерів, військових, журналістів і мирних громадян стали жертвами заручництва в зоні АТО, то ця тема для України набуває особливої актуальності [1, с. 132].

Життєва криза може бути викликаною чи супроводжуватися складними життєвими обставинами, тобто такими, які об'єктивно порушують нормальну життєдіяльність особи, наслідки яких вона не може подолати самостійно (інвалідність, часткова втрата рухової активності у зв'язку зі старістю чи за станом здоров'я, самотність, сирітство, безпритульність, відсутність житла чи роботи, насильство, зневажливе ставлення та негативні стосунки в сім'ї, малозабезпеченість, психологічний або психічний розлад, стихійне лихо, катастрофа тощо).

До складних життєвих обставин належать також такі: погіршення матеріально-побутових умов, поступове зубожіння, втрата роботи, все, що викликає в людей почуття незахищеності, страх перед жахливим днем, все, що веде до наростання напруги в сім'ї, негативно позначається на вихованні дітей. Отже, складними життєвими обставинами можна назвати такі несприятливі для людини події, коли їй особливо важко й коли вона об'єктивно потребує сторонньої допомоги і з боку держави, суспільства, громади, найближчого оточення, щоб впоратися з цими обставинами та відновити свою нормальну життєдіяльність. Логічно, що такими будуть вважатися втрата здатності до обслуговування, інвалідність (значна втрата здоров'я як фізичного, так і психічного), втрата близької людини, порушення звичного, нормального способу життя, дитяча бездоглядність, пожежа, стихійне лихо тощо.

Хоча нормативно-правова база й не містить вичерпного переліку таких обставин, до складних життєвих обставин належать також випадки, коли людина стала жертвою злочину, захворіла невиліковною хворобою, коли існує загроза її життю та здоров'ю чи життю та здоров'ю її близьких тощо.

Особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, держава надає соціальну підтримку. Надання соціальних послуг особам і сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, регулюють закони України «Про соціальні послуги» (від



19 червня 2003 р. № 966), «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю» (від 21 червня 2001 р. № 2558III), «Про попередження насильства в сім'ї» (від 15 листопада 2001 р. № 2789-III) та інші нормативно-правові акти. Згідно з чинним законодавством України, право на отримання соціальних послуг, а отже, і взяття під соціальний супровід мають будь-які особи, які перебувають на території України на законних підставах і перебувають у складних життєвих обставинах. Потенційні користувачі соціальних послуг – це громадяни України й іноземці, тобто громадяни інших країн, а також особи без громадянства та біженці, тобто особи, що отримали цей статус у встановленому законом порядку [2, с. 175].

Оскільки йшлося про життєві кризи, то акцентуємо увагу читача на соціальній послугі кризового та екстреного втручання. Актуальність надання екстреної соціальної допомоги визначається потребою вчасного зняття кризи та емоційної напруги з метою запобігання в майбутньому негативним наслідкам для становлення характеру людини, її діяльності, стосунків у сім'ї тощо.

Загалом, соціальна послуга кризового та екстреного втручання трактується як психологічна допомога (консультування, підтримка, діагностика, корекція, психотерапія, реабілітація), надання інформації з питань соціального захисту населення, допомога в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами, представництво інтересів, корекція сімейних стосунків, допомога особам, які постраждали від насильства в сім'ї, допомога в отриманні безоплатної правової допомоги, організація надання невідкладної медичної допомоги, організація надання притулку.

Соціальна послуга полягає в забезпеченні якісної, оперативної, короткотривалої допомоги, захисту та підтримки особам, які переживають кризову ситуацію, зокрема насильство в сім'ї, не можуть самостійно сформулювати ефективні способи реагування та адаптації до кризової ситуації, а також в організації та застосуванні заходів щодо її усунення, мінімізації або подолання.

Серед користувачів послуг переважають особи, постраждалі від кризової ситуації, зокрема насильства в сім'ї, які потребують відновлення оптимального рівня персонального та міжперсонального функціонування. Робота спрямована на зменшення ознак кризової ситуації та усунення прямої загрози життю та здоров'ю отримувачів соціальної послуги, активізацію та наснаження осіб, які потрапили в кризову ситуацію, зокрема постраждали від насильства в сім'ї, підвищення їхньої особистої спро-

можності на подальше самостійне вирішення проблем, що спричинили кризову ситуацію або стали її наслідком.

У процесі кризового втручання вирішуються першочергові проблеми отримувача соціальної послуги. Оцінка кризової ситуації передбачає оперативний аналіз ситуації, визначення факторів, які спричинили кризу, зокрема насильство в сім'ї, визначення стану отримувача, а також усіх важливих аспектів, які визначають кризову ситуацію та можуть допомогти в її подоланні.

Кризове втручання як модель практики соціальної роботи характеризується розумінням клієнта як людини, котра через надзвичайну подію тимчасово не здатна нормально функціонувати в суспільстві, але завдяки цілеспрямованій соціальній і психологічній допомозі, належній консультативно-коригувальній роботі та психотерапії може відновити свій життєвий потенціал; директивною позицією соціальних працівників, котрі в екстремальній ситуації беруть усю відповідальність на себе, змушують інших слухатись і підкорятись; терміновістю допомоги; оперативністю та доступністю безпосереднього надання послуг; наявністю плану дій із боку соціального працівника (але не з боку клієнта); орієнтацією на пом'якшення впливу стресової події на клієнта; мобілізацією всіх зусиль і можливостей клієнта для подолання кризи та проблеми.

Залежно від особливостей кризової ситуації виділяють такі види кризового та екстреного втручання: телефонне консультування; екстрена допомога; короткочасна кризова допомога; кризове консультування.

Послуга телефонного консультування може бути першим етапом кризового та екстреного втручання або самостійним видом – кризовою допомогою. Як ще один вид кризового екстреного втручання є екстрена допомога, яка надається в разі загрози життю та здоров'ю отримувача соціальної послуги негайно, але не пізніше ніж протягом 24 годин після отримання повідомлення про кризову ситуацію. Завдання екстреної допомоги – усунути загрозу, небезпеку для здоров'я та життя отримувача соціальної послуги, надати безпечне місце, психологічну підтримку, знизити рівень напруження та стресу, забезпечити базові потреби отримувача соціальної послуги. Завдання короткочасної кризової допомоги – не допустити збільшення кризової ситуації, за потреби скерувати отримувача соціальної послуги до безпечного місця перебування для формування в нього ефективних стратегій адаптації до стресу, подолання наслідків стресу, спричиненого



кризовою ситуацією, забезпечення психологічної підтримки, зниження рівня напруження та стресу, забезпечення базових потреб отримувача соціальної послуги. Короткочасна кризова допомога може бути частиною кризового та екстреного втручання.

Кризове консультування може бути частиною екстреної допомоги та короткочасної кризової допомоги, а також може виступати як окремий вид кризового втручання. Кризове консультування надається протягом 24 годин після настання кризи. Завдання кризового консультування – обговорити та узгодити з отримувачем і спрямувати на формування навичок подолання стресу, визначення психологічних механізмів подолання наслідків кризової ситуації тощо. Кризове консультування надається в таких формах: індивідуальне, групове, сімейне. Залежно від особливостей кризової ситуації соціальна послуга може надаватися за місцем проживання отримувача, за місцем перебування отримувача соціальної послуги (заклад охорони здоров'я, заклад освіти, тимчасовий притулок, тимчасові мобільні пункти допомоги, місця перебування родичів і близьких постраждалих, тимчасове безпечне місце тощо), в організації, яка здійснює кризове втручання. Отже, соціальна послуга кризового та екстреного втручання полягає в забезпеченні якісної, оперативної допомоги, має широкий спектр користувачів послуги, передбачає обов'язкову оцінку кризової ситуації та вимагає обґрунтованого й доцільного вибору певного виду кризового втручання [4].

У процесі виведення людини з кризи важливого значення набуває наснаження – підтримка отримувачів соціальної послуги, підвищення їхньої впевненості, самооцінки, компетенції, щоб вони могли самостійно представляти свої та своєї родини інтереси в організаціях, закладах і службах, об'єднуватися з іншими отримувачами соціальних послуг для створення груп взаємопідтримки та взаємодопомоги, тобто активізується власне отримувач соціальної послуги, мобілізуються внутрішні ресурси, розкривається потенціал.

Наголосимо, що дієвість соціальної послуги кризового втручання вимагає дотримання певних принципів, зокрема:

- доступність соціальної послуги (суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує свою діяльність у приміщеннях, спеціально обладнаних і пристосованих для обслуговування в них осіб з обмеженими фізичними можливостями та інших маломобільних груп населення; отримувачі соціальної послуги мають можливість

звернутись за допомогою на «гарячу лінію» (за наявності), на телефон довіри протягом 24 годин 7 днів на тиждень або за графіком, встановленим надавачем послуги, але не менше ніж 9 годин на добу);

- незалежність отримувача соціальної послуги (надавачі соціальної послуги застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психологічного стану отримувачів соціальної послуги) та з повагою ставляться до раси, національності, культури, віросповідання, статі, віку, фізичних або розумових обмежень, інших індивідуальних особливостей отримувачів соціальної послуги; отримувачі соціальної послуги повинні бути поінформовані про свої права, обов'язки, а також про державні та громадські організації, які здійснюють кризове та екстрене втручання, умови надання соціальної послуги та процедури її отримання шляхом розміщення матеріалів у місцевих засобах масової інформації, на інформаційних стендах, сайтах, вручення, розповсюдження інформаційних листівок, буклетів тощо. В організаціях, установах, закладах, які надають соціальні послуги, складено графік роботи фахівців. Інформація про діяльність організації, установи, закладу розміщена в доступному форматі та доступному для отримувачів соціальної послуги, зокрема інвалідів, місці);

- Державний стандарт послуги екстреного та кризового втручання декларує умови забезпечення автономії та незалежності отримувача соціальної послуги (доступ до інформації учасників кризового та екстреного втручання (отримувача та надавачів соціальної послуги, відповідальних за кризове та екстрене втручання); доступ до професійних записів, які стосуються його справи (випадку); гарантування безпеки та конфіденційності в процесі надання послуги; врахування інтересів і побажань отримувача соціальної послуги в процесі надання послуги; можливість отримувача соціальної послуги самостійно приймати рішення щодо вирішення кризової та екстреної ситуації; спільне планування (у разі можливості) в процесі надання соціальної послуги; обізнаність отримувача соціальної послуги про можливість отримати альтернативні соціальні послуги в громаді; можливість отримувати соціальну послугу анонімно через «гарячу лінію» (телефонне консультування);

- захист і безпека отримувача соціальної послуги (надавач соціальної послуги провадить свою діяльність із повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них; отримувачам соціальної



послуги надається інформація про порядок оскарження непрофесійних дій надавача соціальної послуги; надавачу соціальної послуги забороняється використовувати речі отримувачів соціальної послуги, отримувати від них гроші, подарунки тощо);

– конфіденційність інформації (суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», конфіденційної інформації щодо отримувачів соціальної послуги; отримувачі соціальної послуги в обов'язковому порядку ознайомлюються із заходами з дотримання принципу конфіденційності; відомості про отримувача соціальної послуги зберігаються в не доступному для сторонніх осіб місці; особиста інформація отримувача соціальної послуги, інформація щодо кризової ситуації, факторів, що її спричинили, може бути надана третій стороні виключно з дозволу отримувача соціальної послуги або у випадках, передбачених законом) [4].

Зважаючи на те, що в процесі соціальної роботи отримувачу соціальної послуги надаються підтримка, знання та навички, необхідні для подолання кризи, підвищується здатність отримувача соціальної послуги долати складні життєві обставини, до надавача висуваються певні професійні вимоги. Наприклад, суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує необхідну кількість працівників відповідно до потреб отримувачів соціальної послуги згідно зі штатним розписом, складеним в установленому законодавством порядку; у разі потреби може залучати до надання соціальної послуги інших суб'єктів, які мають ресурси щодо подолання кризової ситуації. Крім того, на договірних засадах можуть залучатися представники інших підприємств, установ, організацій.

Щодо кваліфікаційних вимог до суб'єкта кризового втручання, то всі працівники, залучені до організації та надання соціальної послуги, повинні мати відповідну фахову підготовку, освіту у сфері соціальної роботи; володіти вміннями та навичками, необхідними для здійснення кризового та екстреного втручання (вміння управляти стресом, знання методів подолання горя, втрати, насильства в сім'ї, способів реагування на неадекватну поведінку отримувачів соціальної послуги, які переживають стрес); мати спеціальні навички щодо оцінки кризової ситуації, визначення та задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги; володіти навичками телефонного консультування; володіти знаннями про ресурси громади; швидко

приймати рішення та діяти в екстрених ситуаціях; керуватися в роботі принципами гуманності, справедливості, об'єктивності й доброзичливості; знати та дотримуватися чинних законів, інших правових актів і нормативних документів, що стосуються професійної діяльності фахівців, а також посадових інструкцій, правил внутрішнього трудового розпорядку, наказів і розпоряджень установ – надавачів соціальної послуги; дотримуватись правил взаємодії в разі залучення до роботи інших спеціалістів [3].

Моніторинг процесу надання соціальних послуг та оцінка їхньої якості вимагає від суб'єкта, що надає соціальну послугу, певних заходів щодо підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги; формального та неформального професійного навчання надавачів соціальної послуги; надання постійного доступу до супервізії для забезпечення необхідного рівня якості послуги кризового та екстреного втручання й безпеки отримувачів і надавачів соціальної послуги, а також проведення атестації надавачів соціальної послуги.

Висновки з проведеного дослідження. Отже, життєві кризи можуть супроводжуватися складними обставинами. Соціальна робота повинна бути спрямована на підтримку особистості в кризі та виведення з неї. Якість соціальної послуги кризового втручання вимагає дотримання певного алгоритму дій, організації діяльності на основі дотримання визначених принципів, підбору компетентних кадрів у середовищі надавачів соціальних послуг.

Дослідження не претендує на вичерпність висвітлення проблеми. Перспективними є вивчення особливостей підготовки кадрів для кризового втручання, розроблення стратегій антикризового управління в організаціях соціальної сфери.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Гридковець Л.М. Світ життєвих криз людини як дитини своєї сім'ї, свого роду та народу: монографія. Л., 2016. 517 с.
2. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери. 2-е вид. / За заг. ред. проф. І.Д. Звереві. Київ; Сімферополь: Універсум, 2013. 536 с.
3. Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2017-14>.
4. Наказ № 716 Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання» URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/en/z0990-16>.
5. Помилуйко В.Ю. Шлях до зрілості через життєві кризи дорослих. Психологія – Психологія – Psychology «Наука і освіта». 2016. № 9. С. 117–122.